

COMO O PERFIL DO INSTAGRAM DA DEFENSORIA PÚBLICA DO PARÁ SE COMUNICA COM AS MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

HOW THE INSTAGRAM PROFILE OF THE PUBLIC DEFENDER'S OFFICE OF PARÁ COMMUNICATES WITH WOMEN IN SITUATIONS OF DOMESTIC VIOLENCE

Thalya Souza ANDRADE ¹

Ana Karoline BARBOSA ²

¹ Graduanda em Jornalismo pela Faculdade Estácio do Pará. Estagiária de Jornalismo na Diretoria de Comunicação Social da Defensoria Pública do Estado do Pará. E-mail: thalyasouza170@gmail.com

² Publicitária, Professora da Faculdade Estácio do Pará, Especialista em Novas Mídias, Mestra em Ciência da Comunicação (PPGCOM/UFPA). Doutoranda bolsista CAPES em Comunicação, Cultura e Amazônia pela Universidade Federal do Pará. E-mail: pesquisadora.karolbarbosa@gmail.com

RESUMO

A Comunicação Pública (CP) é um instrumento que exerce um papel estratégico no processo de democratização da informação. No Pará, as mulheres em situação de violência doméstica enfrentam diversas barreiras sociais, como o desconhecimento dos próprios direitos. Este artigo procura compreender de que maneira a Defensoria Pública do Estado do Pará (DPE-PA) se utiliza de plataformas digitais como o Instagram para promover a educação em direitos. A pesquisa, de abordagem qualitativa e estudo de caso, investigou as publicações postadas no período de maio de 2024 e abril de 2025 e entrevistou a chefe da seção de redes sociais da Diretoria de comunicação. Conclui-se que ao adotar uma linguagem acessível e humanizada, a DPE-PA busca contribuir com o enfrentamento à violência de gênero, fortalecendo o acesso à informação e a busca por direitos.

Palavras-chave: Comunicação Pública; Defensoria Pública; Violência Doméstica; Instagram

ABSTRACT

Public Communication (PC) is an instrument that plays a strategic role in the process of democratizing information. In Pará, women in situations of domestic violence face several social barriers, such as lack of knowledge of their own rights. This article seeks to understand how the Public Defender's Office of the State of Pará (DPE-PA) uses digital platforms such as Instagram to promote education on rights. The research, which uses a qualitative approach and case study, investigated publications posted between May 2024 and April 2025 and interviewed the head of the social media section of the Communications Department. It was concluded that by adopting accessible and humanized language, the DPE-PA seeks to contribute to combating gender violence, strengthening access to information and the pursuit of rights.

KEYWORDS: *Public Communication; Public Defender's Office; Domestic Violence; Instagram*

INTRODUÇÃO

Quando se fala em Comunicação Pública (CP), muitas pessoas não compreendem exatamente o que ela significa na teoria, porque não existe a sensação de já terem experimentado na prática. Jorge Duarte (2009) afirma que, ao invés de tentar definir o conceito, é melhor concluir o que esse tipo de comunicação não é. Segundo o autor, ela definitivamente não se dedica aos interesses particulares das Instituições, mas ao interesse coletivo.

Nesse sentido, é indispensável destacar que a comunicação é um instrumento importante para a manutenção da democratização do acesso ao conhecimento e direitos fundamentais de uma sociedade. A Constituição Federal (Brasil, 1988) classifica esse processo como um dos pilares essenciais para a sustentação da democracia. Esse fundamento é responsável pela promoção do conhecimento e do acesso aos direitos inerentes à dignidade humana.

Para Brandão (2007), a CP, antes de tudo, precisa promover o relacionamento e o debate público, bem como a participação ativa dos cidadãos nos campos políticos, econômicos e sociais. Nesse sentido, é importante destacar que, esse diálogo exercido pelas Instituições deve transcender as diretrizes organizacionais e normativas que já se constituem como exigência própria dos Órgãos Públicos. O que se espera, é que esse processo não se limite a uma mera autopromoção da imagem institucional, mas avance para um diálogo mais participativo e transparente, voltado para a construção do conhecimento e envolvimento cidadão, em detrimento do bem comum.

Ainda assim, no caso das pessoas em situação de vulnerabilidade como crianças, adolescentes, idosos, pessoas portadoras de necessidades especiais e mulheres vítimas de violência doméstica e familiar (Brasil, 1994), as barreiras comunicacionais tornam-se fatores que dificultam ainda mais o acesso aos direitos. Por isso, as Instituições têm o dever legal e a missão de fomentar a transmissão e instrução dos direitos, para contribuir com o processo de inclusão social dos cidadãos.

Como estagiária de Jornalismo na Diretoria de Comunicação Social da Defensoria Pública do estado do Pará (DPE-PA) e acadêmica do curso de jornalismo do último ano, a autora identificou no Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) uma oportunidade para desenvolver uma pesquisa voltada a uma inquietação pessoal: compreender quais são as estratégias utilizadas pela DPE-PA para se comunicar com mulheres em situação de violência doméstica.

Por isso, esse estudo procura entender de que maneira a Defensoria Pública do Pará organiza sua comunicação para garantir o acesso à justiça de mulheres em situação de violência doméstica. A análise busca refletir acerca da importância da comunicação pública para o enfrentamento da violência contra a mulher. Essa pesquisa trata-se de um estudo de caso (Yin, 2015), realizado no período de janeiro a abril do ano de 2025 e teve como objeto de pesquisa a comunicação da DPE-PA, a partir da ferramenta de comunicação digital Instagram. Também foi realizado levantamento bibliográfico na base de dados Scielo e Google Acadêmico, a fim de compreender o cenário e a realidade recente acerca dos estudos, análises e pesquisas voltadas à comunicação pública e seus impactos na construção social.

Este artigo está dividido em três tópicos principais: o primeiro destaca o conceito de comunicação, com foco na comunicação pública, sua dinâmica de atuação na sociedade informacional, estratégias digitais e inclusão informacional; o segundo trata da comunicação organizacional desenvolvida pela Defensoria Pública do Pará, além de contemplar o histórico e as bases de sustentação que criaram o plano de ação que atualmente é aplicado para ser uma ferramenta que facilite o acesso à informação e o empoderamento dos cidadãos; e, por fim, o terceiro tópico trata do aprofundamento de uma dessas estratégias utilizadas por meio do Instagram.

OS DESAFIOS DA COMUNICAÇÃO PÚBLICA NA ERA INFORMACIONAL

Segundo Lévy (1999) estamos mergulhados em um profundo fluxo informacional que não se pode dimensionar. Mesmo assim, a adaptação a esse fenômeno assume um papel crucial para que seja possível lidar com essa realidade que é vasta e, da mesma forma, insondável. Essa ideia dialoga com as discussões de Lemos (2002), acerca do dinamismo com que “os gigantes” - grandes instituições - precisam atuar para se fortalecer diante dessa nova configuração “tecnosocial”, ou seja, a maneira como a tecnologia e a sociedade se organiza para conviver no ambiente digital. Isso significa que os agentes da informação, com destaque aos que trabalham na esfera pública, precisam atuar a partir de estratégias que garantam a segurança e a confiabilidade dos usuários que naturalmente estão submersos, nas palavras de Lévy (1999), nesse “dilúvio” da era digital.

De acordo com a pesquisa de Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) Domicílios de 2024, realizada pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da

Sociedade da Informação³, o acesso à internet em casas da região urbana brasileira passou do percentual de 13% em 2005 para 85% em 2024. Isso representa uma expansão significativa acerca do uso das tecnologias no país, após duas décadas. O estudo ainda aponta que cerca de 159 milhões de pessoas utilizam a internet, o que corresponde a 84% da população brasileira. Diante desse cenário de avanços e expansão da conectividade, a comunicação pública passa a ter mais visibilidade e assumir um papel estratégico de fortalecedora da cidadania, por meio da disseminação do conhecimento de utilidade pública, a partir do aproveitamento desse potencial de intensa digitalização para ampliar o acesso à informação e aos serviços públicos. Para Kunsch (2003), a natureza das organizações se apresenta de diversas maneiras, com diferentes tipos de abordagem. É por esse motivo que os processos internos e externos de qualquer instituição precisam estar com suas estratégias bem alinhadas ao fluxo informacional. Dentre os principais recursos mencionados pela autora, podemos citar a transparência, a comunicação integrada, a responsabilidade social e a interação cidadã. Essas estratégias são indispensáveis para estabelecer um canal comunicativo bem posicionado, do ponto de vista das relações públicas.

A Comunicação Pública, segundo Brandão (2007), é um processo coletivo que não deve ser construído individualmente, sem uma abertura social plena entre o poder público e os cidadãos que compõem a sociedade civil. O grande cerne desse meio é a transparência aliada à prestação de serviço, pois, somente a partir dessas duas dimensões é possível promover o diálogo participativo. Sob essa perspectiva, a própria Constituição Federal (Brasil, 1988) destaca que a divulgação das atividades públicas deve ter a finalidade de educar e informar, e esse tipo de comunicação é expressamente proibida de promover personalidades e servidores públicos, bem como, utilizar imagens ou símbolos para esse fim.

Nesse contexto, é importante compreender que, embora a comunicação pública se apresente, num primeiro momento, como um conceito homogêneo, ela é integrada por diferentes modalidades comunicacionais. Como aponta Duarte (2007), há algumas classificações que ajudam a compreender esse campo. O autor observa, por exemplo, que existem três frentes da comunicação pública que não se pode deixar de mencionar, são elas: a estatal, governamental e institucional, que, apesar de suas semelhanças, se diferem no processo de atuação na sociedade. A comunicação estatal está ligada a uma missão ampla e permanente

³ Disponível em: CETIC.br. Em duas décadas, proporção de lares urbanos brasileiros com internet passou de 13% para 85%, aponta TIC Domicílios 2024. Disponível em: <https://cetic.br/pt/noticia/em-duas-decadas-proporcao-de-lares-urbanos-brasileiros-com-internet-passou-de-13-para-85-aponta-tic-domicilios-2024/>. Acesso em: 18 maio 2025.

de promover a informação e o engajamento da população sobre a diversidade de temas de interesse coletivo, sempre com foco no bem-estar social. Já a comunicação governamental diz respeito à maneira como os gestores públicos comunicam suas intenções, prioridades, planos de ação e decisões, relacionadas a políticas públicas. Por fim, a comunicação institucional se preocupa com a construção da imagem e identidade da organização, com aprofundamento na consolidação da credibilidade diante do público (Duarte, 2007).

A partir da compreensão das modalidades desse tipo de comunicação, torna-se indispensável refletir sobre quais os mecanismos disponíveis e estratégias que podem ser utilizadas na redução da desigualdade informacional e na ampliação do acesso à informação. Para Castells (2005), não é a internet que molda a sociedade, mas a sociedade que forma o que é definido como necessidade, valor e interesse, de acordo com a utilidade dela para o público. Essa ideia dialoga de maneira significativa com a essência da comunicação pública que nasce para ser uma ferramenta útil de promoção do conhecimento, informação e comunicação baseados no interesse coletivo.

Mesmo assim, ainda que o ambiente digital seja um dos espaços com grande potencial de alcance e propício para a interação entre os governos e os cidadãos, essa realidade traz, simultaneamente, grandes desafios que de maneira alguma podem ser deixados de lado. A partir do avanço da globalização e a crescente presença das tecnologias no fim do século XX e início do XXI, as transformações comunicacionais foram tomando proporções cada vez mais abrangentes, o que provocou intensas mudanças no cotidiano e na dinâmica social, além de impor novos desafios.

Dentre os principais obstáculos dessa nova realidade digital em que a comunicação pública está inserida, destacam-se alguns que definitivamente precisam de atenção, pois se apresentam como fragilidades que, configuradas a esse tipo de campo, tornam-se ainda mais graves, uma vez que, ferem diretamente o propósito fundamental da CP, que é o acesso à informação confiável e útil.

Sob essa ótica, Castells (2002), observa que os consumidores da internet, tornaram-se indivíduos ambivalentes, pois além de consumirem, também são produtores de conteúdo. A partir disso, por mais que pareça uma realidade democrática, é possível identificar alguns cenários críticos que essa dinâmica digital produz, como a sobrecarga informacional e a desinformação.

A sobrecarga informacional refere-se à superabundância de informações disponíveis que ultrapassam o limite de processamento e filtragem humana. Já a desinformação, tem objetivo de confundir ou manipular o usuário, a partir da disseminação de informações semi ou

totalmente inverídicas. Esse fenômeno, denominado infodemia⁴ precisa ser reduzido e controlado a partir da objetividade de conteúdos, a fim de evitar o excesso de informações irrelevantes e materiais dispersos. Para tanto é preciso centralizar as informações oficiais em canais confiáveis e acessíveis e, nesse ponto a CP tem vantagens, pois geralmente está vinculada às instituições oficiais ligadas ao governo.

Com base nessa constatação, percebe-se o papel essencial da comunicação pública enquanto ferramenta da democratização do conhecimento e da informação, a fim de que seja possível reduzir as desigualdades informacionais e contribuir para um acesso seguro de assuntos essenciais para os cidadãos. Peruzzo (2013) afirma que a comunicação só é estratégica quando ela contribui para a democratização da informação e para a ampliação da participação cidadã. A autora destaca que os meios comunicacionais utilizados precisam ser duplamente educativos, seja pelo processo, ao possibilitar a formação no próprio fluxo comunicacional, seja pelo conteúdo, ao transmitir mensagens úteis à sociedade.

Nesse sentido, para que a CP seja percebida pelos membros da sociedade como legítimas e confiáveis, é preciso que os meios de acesso à informação sejam transparentes e demonstrem credibilidade, a partir do seguimento da legislação vigente. Essa responsabilidade institucional e social está associada ao que define a Lei nº 12.527 de 2011, mais conhecida como Lei de Acesso à Informação (Brasil, 2011), que estabelece os parâmetros legais em que a divulgação de informações Públicas deve estar pautada.

Brandão (2007), destaca que a comunicação estatal com a sociedade deve contribuir com o engajamento dos cidadãos mediante o diálogo social, a construção de agenda pública, engajamento cidadão, entre outras maneiras promover um ambiente de interação política, econômica e social. Para a autora essa comunicação procura prestar contas de suas ações, a fim de tornar suas atividades conhecidas e fomentar o interesse coletivo em pautas que dizem respeito ao bem comum.

Dessa forma, é preciso reforçar os canais oficiais digitais, a partir de ações que confrontem a infodemia e a desinformação, a fim de que a comunicação pública cumpra o seu papel como elo entre o Estado e a sociedade. Nesse ponto, é importante que as áreas de comunicação institucional, governamental e estatal atuem de maneira integrada no enfrentamento a esses desafios, para que se construa uma sociedade cada vez mais participativa

⁴ Disponível em: ROTHKOPF, David J. When the Buzz Bites Back. **The Washington Post**, Washington, 11 maio 2003. Disponível em: <https://www.academia.org.br/nossa-lingua/nova-palavra/infodemia>. Acesso em: 18 maio 2025.

e bem informada, munida de conhecimento sobre seus direitos e deveres (Kunsh, 2003).

A Lei 12.527/2011 estabelece, em seu artigo 5º, que “É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão” (Brasil, 2011). Diante desse dispositivo é possível compreender acerca das exigências e responsabilidades que a comunicação pública precisa ter na divulgação de suas atividades e ações.

Em outras palavras, cabe ao poder público, o dever de fortalecer a cidadania por meio da inclusão informacional, haja vista que esse tipo de comunicação se apresenta como um facilitador na ampliação do processo de empoderamento do cidadão, à medida que o torna cada vez mais consciente dos seus direitos (Peruzzo, 2013). Ao disponibilizar conteúdos de maneira acessível e precisa, a CP contribui na redução de barreiras comunicacionais, tornando o canal de acesso mais inclusivo, além de fortalecer o vínculo com a sociedade.

Para enfrentar os desafios da comunicação no âmbito da esfera pública e tornar a disseminação de informação cada vez mais eficaz, é fundamental que as entidades estatais priorizem uma linguagem acessível, considerando a diversidade de público que consome os conteúdos. Kunsch (2003) reforça que todas as organizações são fontes de informações relevantes para diferentes públicos e é isso que causa efeitos tão significativos na construção do processo comunicativo. Por isso, cabe à comunicação pública o compromisso que atua não somente para transmitir o conhecimento, mas para assegurar que as informações sejam realmente compreendidas, para que a participação social contribua para a democratização comunicacional prevista na Constituição Federal.

Diante dos desafios e responsabilidade social da Comunicação Pública na Era Digital é imprescindível analisar os métodos utilizados pelas instituições Públicas, neste caso, sob a ótica das ações realizadas pela Defensoria Pública do Estado do Pará, a fim de compreender as demandas locais, a partir das bases de sua criação e do contexto em que ela está inserida. Afinal, não basta apenas analisar as conexões que se estabelecem nos meios digitais, é igualmente necessário investigar como os conteúdos circulam entre os usuários por meio de cada tipo de interação e conversação, para mensurar a qualidade dessas interconexões (Recuero, 2009).

DEFENSORIA PÚBLICA NO BRASIL E NO PARÁ: UMA NECESSIDADE HISTÓRICA

Como destaca Cappelletti e Garth (2002), ao longo da história, a ideia sobre acesso à justiça passou por diversas transformações, até chegar no conceito que conhecemos hoje. Os autores destacam na obra “Acesso à Justiça” que a partir dos séculos XVIII e XIX, nos chamados Estados Liberais Burgueses⁵, o que prevalecia era a visão individualista em relação aos direitos, os quais eram considerados como algo que dependia apenas do indivíduo e não da intervenção do Estado, que se mantinha passivo, sem envolvimento ativo na promoção do acesso igualitário à defesa dos cidadãos. À medida que as sociedades foram se desenvolvendo, a dinâmica social se tornou cada vez mais complexa e a visão do Estado e da sociedade sobre a coletividade foi transformada.

Com essa evolução social, tornou-se urgente a criação de instituições que pudessem representar os indivíduos e assegurar que os direitos fossem organizados de maneira que a justiça não favorecesse apenas um lado: o dos mais ricos (Cappelletti; Garth, 2002). No Brasil, esse papel é desenvolvido, principalmente, pela Defensoria Pública que é a instituição do sistema de justiça, voltada exclusivamente à defesa e promoção de direitos dos indivíduos em situação de vulnerabilidade social e econômica. Para Roger e Esteves (2014), assim como uma flor nascer no asfalto parece implausível, a Defensoria Pública surge em meio a um cenário marcado pelas injustiças e desigualdades, onde os desfavorecidos não tinham vez e voz. Ainda sobre isso os autores afirmam:

Os menos afortunados simplesmente não tinham acesso à prestação jurisdicional, tendo em vista os altos custos do processo e a inexistência dos Juizados de pequenas causas, criados somente no ano de 1984. A população, ao buscar as repartições públicas, era direcionada a inúmeros setores sem que seus problemas fossem efetivamente solucionados. O serviço de advocacia era caro e não permitia o amplo acesso das classes menos favorecidas. A Defensoria Pública ainda estava se aparelhando, sendo certo que em alguns Estados-membros o serviço jurídico-assistencial público sequer havia sido estruturado. (Roger; Esteves, 2014, p. 42)

Partindo dessa perspectiva, é importante ressaltar o que diz o inciso LXXIV do artigo

⁵ O Estado Liberal Burguês, ou Estado Liberal de Direito, foi um modelo de organização dos estados que surgiu a partir das revoluções burguesas dos séculos XVIII e XIX. Esse modelo valoriza a autonomia individual e a proteção dos direitos civis, desde que isso não viole os direitos dos outros.

5º da Constituição Brasileira sobre a assistência judiciária aos menos favorecidos: “o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos” (Brasil, 1988). Isso ilustra, de certa forma, a mudança transformadora citada anteriormente que passou a reconhecer a necessidade de equilibrar a Justiça no Brasil, além de refletir o compromisso que o Estado precisou assumir para promover a igualdade de acesso aos direitos dos mais necessitados.

Conforme estabelece a Lei Orgânica da Defensoria Pública (Brasil, 1994), entre as principais funções da instituição, destacam-se a orientação jurídica, a promoção dos direitos fundamentais e humanos e a defesa, em todos os graus, dos direitos individuais e coletivos dos mais vulnerabilizados. Além disso, de acordo com a Constituição Federal de 1988 (Brasil, 1988), a Defensoria é uma instituição permanente, dotada de autonomia administrativa e tem função essencial à justiça.

Seguindo essa linha, é fundamental destacar que a Defensoria Pública (DP) nasce como um instrumento de extrema importância para a garantia dos direitos sociais, civis e humanos. De acordo com os princípios constitucionais estabelecidos pelo artigo 134 da CF/1988, a DP é uma instituição caracterizada pela unidade, a indivisibilidade e a independência funcional. Isso significa que a instituição atua de maneira autônoma e integrada, sob a mesma diretriz organizacional, voltada à defesa do interesse coletivo e bem-estar social.

Nesse contexto, a criação desse Órgão no Brasil foi um marco para os mais vulnerabilizados. De forma concreta, antes da Constituição Federal de 1988, os serviços de assistência jurídica não eram obrigatórios no país. Somente após a promulgação dessa Lei que os serviços da Instituição passaram a ser obrigatórios ao sistema de Justiça (Câmara dos Deputados, 2007).

Nesse sentido, a existência da DP se apresenta como um instrumento que oferece mais do que prestação de serviço, mas um mecanismo criado para a democratização do acesso à justiça e, de maneira efetiva aos direitos humanos. Por meio dela, toda pessoa vulnerabilizada tem a chance de acessar direitos que, durante séculos, foram negados e invisibilizados. Por isso que Roger e Esteves (2014, p.104) afirmam que, “justiça apenas para alguns não constitui verdadeira justiça, mas odiosa discriminação, incompatível com os ditames do Estado Democrático de Direito.”

Ao tratar a DP como um meio fundamental de universalização do direito, é imprescindível compreender de que maneira a comunicação pública, aplicada à instituição, pode contribuir de maneira assertiva na promoção da democratização e conscientização cidadã.

Segundo Kunsh (2003), as organizações surgem para organizar os esforços de uma sociedade em constante evolução e operacionalizar ações por intermédio de instituições que foram criadas para esse propósito, a fim de que seja possível tornar os serviços públicos cada vez mais acessíveis. No caso da Defensoria Pública esse serviço tem o dever de ser acessível, uma vez que a instituição se destina, prioritariamente, a atender aos econômica e socialmente vulnerabilizados. Esses grupos, muitas vezes, precisam enfrentar barreiras comunicacionais que tornam o acesso à informação limitado, seja pela dificuldade linguística, restrição socioeconômica ou condição de exclusão social.

À luz dessas considerações, convém ressaltar que a Constituição Federal de 1988 foi um marco na construção do Estado Democrático de Direito e na efetivação do acesso à justiça para os mais vulnerabilizados, principalmente porque foi a partir desse documento histórico, que as Defensorias Públicas de todo Brasil, foram estruturadas e tornaram-se as bases para a democratização do acesso aos direitos fundamentais, a partir da missão de assegurar a proteção jurídica dos menos favorecidos.

Especificamente no Pará, a Defensoria Pública surgiu em 18 de junho de 1983, idealizada pelo advogado, político, escritor e, à época, procurador-geral do Estado, Benedicto Wilfredo de Monteiro, que deu início à estruturação do Órgão e ao processo de autonomia institucional, uma vez que, naquele período, ela ainda era vinculada a Procuradoria Geral do Estado (Pará, 2024, p. 23).

De acordo com o livro “40 anos da Defensoria Pública do Pará: da luta contra a violência à promoção da cidadania” (2024), a criação da Defensoria Paraense aconteceu nos últimos anos da ditadura militar, iniciada em 1964, momento marcado pela repressão, violência e desigualdades sociais, período em que a instituição atuou na defesa e proteção dos mais vulnerabilizados, especialmente dos que eram assolados pelos conflitos agrários que marcaram uma boa parte do Pará naquele contexto. É importante ressaltar que, antes de 1983, o serviço de assistência judiciária gratuita para quem não podia pagar um advogado era executado pelo Ministério Público do Pará. Segundo a obra, esse modelo foi iniciado em 15 de dezembro de 1930, quando “o interventor federal Joaquim de Magalhães Cardoso Barata instituiu, com o decreto 68, o Juízo para as demandas das pessoas carentes, fixando o valor máximo para as causas em 500 mil réis” (Pará, 2024, p. 23).

Para compreender o cenário em que a defensoria começava a atuar, bem como a gravidade da situação agrária no Pará, dados da pesquisa sobre violência no campo em 1985, realizada pela Comissão Pastoral de Terra (CPT), mostra que o estado registrou, naquele ano,

pelo menos 84 conflitos de terra, que afetou 13.191 famílias, atingindo 65.383 pessoas, em uma área de 2.012.787 hectares. Esses números evidenciam o momento de grande tensão, marcado pela violação de direitos das populações em situação de vulnerabilidade que enfrentavam dificuldades de acesso à justiça e proteção legal diante das graves disputas fundiárias (Pará, 2024).

A promulgação da Carta Magna Brasileira, que fortaleceu a Defensoria como instituição permanente e essencial para o bom funcionamento jurisdicional do Estado, marcou um avanço extremamente importante na missão de garantir direitos indispensáveis à dignidade humana, especialmente às camadas sociais desfavorecidas. No Pará, antes disso, foi estabelecida, nodia 26 de dezembro de 1985, a Lei 5.298, e posteriormente publicada no Diário Oficial do Estado nº 25.646, no dia 31 de dezembro do mesmo ano, ato inaugural para alcançar autonomia institucional (Pará, 2024).

Conforme relatado na publicação de 2024 da Defensoria Pública do Pará (DPE-PA), em 1988, por meio do decreto nº 5.494, a DPE-PA foi desvinculada da Procuradoria Geral do Estado e o defensor público Cândido Paraguassú de Lemos Éleres foi nomeado como o primeiro Coordenador-Geral da instituição, o que solidificou ainda mais a autonomia do Órgão. (Pará, 2024)

Em 1993, a Lei Complementar Estadual, nº 13, responsável por estruturar cargos e atribuições da DPE-PA foi aprovada e, logo depois, em 1994 os defensores foram efetivados com base na Constituição Cidadã de 1988 (Pará, 2024). Ainda em 1994, o Congresso Nacional aprovou a Lei Orgânica da Defensoria Pública, que organizou a Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos Territórios, a fim de estabelecer os princípios e diretrizes gerais que organizam o funcionamento e atuação das defensorias de todo o Brasil (Brasil, 1994). Pouco mais de uma década depois, em 2007, por meio do governo de Ana Júlia Carepa, a 40ª Governadora do Estado, a autonomia administrativa e financeira foi efetivamente garantida, a partir da garantia do duodécimo à Instituição (Pará, 2024).

Como descrito em “40 anos, História da Defensoria Pública do Estado do Pará” (p. 26), a primeira atuação da DPE-PA, após sua estruturação, foi no julgamento do réu Hildebrando Gomes do Nascimento, que foi absolvido, em Ananindeua, após alegar legítima defesa. A partir daí a atuação da defensoria se manteve contínua e presente no estado, especialmente entre os cidadãos hipossuficientes.

Atualmente, a Defensoria Pública do Pará, conforme dados de 2024, conta com 280 defensores públicos em atividade. Até o ano de 2023, a instituição teve um alcance físico de 103 dos 144 municípios paraenses. No mesmo período foram realizados 2,1 milhões de

atendimentos. Para atender às diversas demandas que surgem diariamente, a DPE-PA é dividida em áreas de atuação cível, fazenda pública, direito de família, consumidor, direito da infância e adolescência, execução penal, criminal, direitos humanos, direito agrário e fundiário. Além dessas, a DPE-PA possui uma área voltada para a atuação em defesa das mulheres em situação de violência doméstica e familiar. Esse Núcleo “Compreende o ajuizamento de ações necessárias à proteção dos interesses de vítimas de violência doméstica” (Pará, 2024).

Para além do exposto, a Defensoria Pública do Pará, por meio do Núcleo de Prevenção e Enfrentamento à Violência de Gênero (Nugen), desenvolve políticas e projetos voltados à promoção do direito das mulheres, bem como o incentivo de ações educativas de conscientização, com o objetivo de alcançar a redução dos índices da violência de gênero no estado. Conforme informações registradas no último Relatório de Gestão da DPE-PA (2024), a Instituições mantém iniciativas como “Selo ‘Empresa Parceira da Mulher’”, voltada a estratégias de fomento e valorização de empresas que se comprometem com a igualdade de gênero e o combate à discriminação e todo tipo de violência contra a mulher no ambiente de trabalho; Grupo Reflexivo, “Arara das Manas”, que realiza doações de roupas e calçados para mulheres vítimas de violência patrimonial e situação de vulnerabilidade socioeconômica, só em 2024 foram arrecadadas mais de 700 peças; “Elas Por Todas Elas”, premiação anual concedida à personalidades e ativistas que se destacam na luta em favor do direito das mulheres; “Centro Educativo ‘Eles por Elas’” pioneiro no estado, desenvolvido para a reeducação de homens envolvidos em situações de violência de gênero e o projeto “Reincidência Zero”, ligado ao “Eles por elas” é um projeto reconhecido nacionalmente pelo Ministério da Justiça e visa desconstruir atitudes e crenças machistas que, muitas vezes geram a violência de gênero (Pará, 2024)

Em 2024, o Nugen realizou cerca de 44,7 mil atendimentos, com destaque para ações de educação em direitos e o preparo de petições jurídicas. “Os números demonstram a amplitude e a relevância do trabalho desenvolvido, que promove o acesso à Justiça para pessoas em situação de violência de gênero e violência doméstica” (Pará, 2024. P. 41). Essa área de atuação será abordada no próximo tópico, a partir da análise de como o perfil do Instagram da Defensoria Paraense se comunica com essas mulheres que estão em situação de vulnerabilidade nos casos de violência doméstica. Dessa maneira, é possível identificar, a partir de dados coletados, como esse processo comunicacional é efetivado.

DINÂMICA DA COMUNICAÇÃO DIGITAL DA DEFENSORIA PÚBLICA DO PARÁ PARA MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

De acordo com o relatório “Digital 2024: Brasil”, publicado pela Datareportal, o Brasil contava com 144 milhões de usuários ativos nas redes sociais, em janeiro daquele ano. De acordo com o levantamento, esse número representa 66,3% da população total e evidencia um crescimento de 1,4% em relação a 2023. Outro dado relevante para essa pesquisa refere-se à distribuição por gênero que aponta as mulheres como maioria entre os usuários, com 55,6%, em relação aos homens, que apresentam 44,4% (Datareportal, 2024).

Para Lemos (2002) não há como analisar a comunicação digital de forma dissociada da realidade social. Essa ideia dialoga diretamente com o pensamento de Recuero (2009) que destaca a importância do estudo sobre as dinâmicas comunicacionais dentro das redes que funcionam como um reflexo dos atravessamentos do cotidiano social. Esse entendimento, se aproxima do quadro estatístico apresentado pela Datareportal (2024), que aponta que o público feminino corresponde à maioria entre os usuários de redes sociais no Brasil. Isso só reforça a necessidade de compreender de que maneira a Defensoria do Pará utiliza seu perfil do Instagram para alcançar as mulheres, principalmente as que estão em situação de violência doméstica.

Considerando esse cenário, torna-se indispensável observar a maneira como a Defensoria se apresenta ao seu público-alvo e quais os elementos que contribuem para o fortalecimento da presença digital da Instituição entre os usuários das redes sociais. Atualmente o perfil oficial da Defensoria Pública do Pará (DPE-PA) no Instagram (@defensoriapublicapa) conta com 67,7 mil seguidores, sendo a maior parcela composta por pessoas do gênero feminino, que corresponde a 69,9%, enquanto os homens representam 30,1% do total (Instagram, 2025).⁶

Como destaca Faustino (2021, s.p.), “o seu perfil é onde poderá escrever quem é, o que faz e posicionar-se corretamente perante seu público”. Seguindo essa lógica, é possível observar de que forma o perfil oficial da Defensoria Pública do Pará se apresenta, logo de início, a partir da maneira como está organizada a sua biografia. Abaixo do nome do perfil da DPE-PA, aparece a categoria “Serviço Público e Governamental”, isso significa que a conta está configurada como conta profissional, o que permite acesso a recursos específicos como o monitoramento de desempenho, informações de contato e *insights* para medir engajamento, interações, entre outros recursos e funcionalidades.

⁶ Coleta de dados realizada no dia 12 de maio de 2025, referente ao período de 11 de fevereiro a 11 de maio.

Além disso, a biografia da rede social deve conter as informações que justifiquem a proposta do perfil e, desse modo, por que as pessoas devem segui-lo (Instagram, 2025). Assim sendo, o texto da bio da instituição é estruturado em três partes, reunindo informações essenciais para esse contato inicial com o público. A primeira delas destaca, além da missão institucional, ao evidenciar que o principal propósito é garantir o acesso à justiça aos que mais precisam, conforme registrado no primeiro ponto: “Nossa missão é prestar orientação jurídica e defesa gratuita aos mais vulneráveis” (Instagram, 2025). Em seguida, são informados os dias e horários de atendimento: “Segunda a sexta | 8h às 14h”, o que facilita o acesso dos usuários aos serviços prestados diariamente. Por fim, o perfil oficial disponibiliza um link acompanhado da frase: “Clique no link e saiba mais”, direcionando o consumidor digital para uma página que reúne diversos links de direcionamento para serviços e outras plataformas de conteúdos digitais-institucionais.

Em entrevista realizada no dia 12 de maio de 2025, com a chefe da seção de redes sociais da Diretoria de Comunicação da Defensoria Pública do Estado do Pará (DICOM), Luana Cantanhede, que ocupa a função há cinco anos, foram abordados aspectos relacionados ao processo de organização e execução das estratégias de comunicação, alinhadas à missão da Instituição. Segundo ela, a primeira estratégia adotada ao assumir o cargo de chefia das redes sociais, foi de humanizar a abordagem dos conteúdos, a fim de transformar a página oficial, em um canal acessível e próximo da realidade dos assistidos. *“O primeiro passo foi transformar a abordagem do nosso conteúdo para algo que a população queria saber, quando, como e onde ela poderia solicitar os serviços da instituição”* (Cantanhede, 2025). A chefe da seção destaca que essa prática permanece até hoje como principal abordagem digital da Instituição.

Quanto à importância do perfil do Instagram para a divulgação dos serviços públicos prestados pela Defensoria do Pará, Cantanhede (2025) considera a plataforma como uma ferramenta essencial para a ampliação do acesso à justiça. Ela destaca que as redes sociais que realizam a comunicação pública precisam ultrapassar os limites institucionais e se tornar canais de orientação, escuta e diálogo. *“É como se a Defensoria estivesse extramuros, indo até o assistido, onde ele estiver. A informação está ali, próxima, na palma da mão, literalmente”* (Cantanhede, 2025).

No que se refere à linguagem utilizada nas publicações, Luana afirma que comunicar de forma acessível, clara e objetiva é a principal maneira de assegurar que a mensagem seja compreendida por todos, considerando que o público-alvo do perfil é, em sua grande maioria, composto por pessoas em situação de vulnerabilidade. *“A comunicação só é eficaz se aquilo*

que você quer comunicar, se a informação que você quer repassar, for compreendida pelo receptor” (Cantanhede, 2025).

Faustino (2021), destaca que as métricas e estatísticas do Instagram nos ajudam a compreender de que maneira os conteúdos estão impactando os usuários. Diante disso, para entender de que forma o perfil DPE-PA aplica essas estratégias de comunicação acessível, para ampliar o alcance da informação em publicações voltadas às mulheres em situação de violência doméstica, optou-se pela realização de um estudo de caso (Yin, 2015) observando três publicações nessa temática, com recorte para o período de 10 de maio de 2024 a 23 de abril de 2025, a fim de buscar identificar os recursos comunicacionais empregados, abordagens utilizadas para este tema e os resultados gerados pela ferramenta *insights* disponibilizada pelo Instagram, onde é possível mensurar dados de cada publicação. Entre esses resultados estão as visualizações, curtidas, comentários, compartilhamentos e salvamentos.

A primeira publicação⁷ selecionada se apresenta em formato “carrossel”, com sequência de 5 telas estáticas. O card informativo, com fundo em tons vermelhos foi publicado no perfil da Defensoria Pública do Pará em 10 de maio de 2024. A abordagem da peça gráfica trouxe a temática sobre o sinal de denúncia silenciosa para que as mulheres em situação de violência doméstica possam pedir ajuda sem chamar atenção do agressor. A capa com título “Você sabe o que significa o X vermelho na mão?”, apresenta um “X” vermelho, desenhado na palma da mão de uma mulher, ilustrando o recurso utilizado para denunciar as agressões sofridas. Na segunda tela, as informações sobre o significado do sinal, educam os usuários sobre a origem do símbolo e como ele pode ser usado. Já a terceira tela orienta de que maneira é possível denunciar, a quarta tela com qual o serviço que a DPE-PA oferece nessas situações e a quinta tela encerra o material convidando o público a interagir. Este post apresentou 338 curtidas e 4 comentários, no entanto o alcance foi de 4.068 pessoas. Esse alcance gerou 4.848 impressões, 128 compartilhamentos, 273 visitas no perfil e 6 novos seguidores, o que significa que para além da base de seguidores, a publicação garantiu uma boa circulação.

⁷ Disponível em: <https://www.instagram.com/p/C6ywQtsOM6Z/?igsh=djJ4cHlzanN5ODg5em>:

Figura 1 - Post do Instagram sobre X na mão



Fonte: Defensoria Pública do Estado-PA

Diferente da primeira publicação, a segunda peça gráfica⁸, divulgada em 18 de outubro de 2024, explorou a temática sobre a Lei nº 14.550 de 2023 que facilita o acesso das mulheres às medidas protetivas de urgência, em casos de violência de gênero, o que engloba a violência doméstica. Apresentada em 5 telas com imagens estáticas, o post utilizou duas cores predominantes: lilás e verde. A peça tem por objetivo educar sobre o direito garantido pela nova legislação. O primeiro *slide* evidencia um título chamativo, “Mais proteção às mulheres”, a fim de chamar a atenção do público. O segundo e o terceiro card mostram o funcionamento legislativo antes e depois da lei entrar em vigor, já a quarta tela apresenta o serviço que a defensoria oferece em caso de violência contra a mulher e a quinta tela convida à ação de curtir, comentar, salvar e compartilhar. Em termos de engajamento, o post alcançou 10.613 pessoas, com 568 curtidas, 15 comentários e 206 compartilhamentos. As impressões não estavam disponíveis até o momento da pesquisa. Já as visitas ao perfil foram 40, o que resultou em 7 novos seguidores, isso indica que a informação foi altamente replicada, o que reafirmou o caráter de utilidade pública.

⁸ Disponível em: <https://www.instagram.com/p/DGl2ZMDvSo6/?igsh=MW80NmVtbDNneTRxMA==>

Figura 2 - Post do Instagram sobre legislação de proteção



Fonte: Defensoria Pública do Estado-PA

Na sequência, a terceira publicação⁹ selecionada se apresenta em formato carrossel, composto por 8 telas, sendo que a primeira tela possui recurso animado, com a cena da novela extraída da novela em questão que aborda a temática presente no título: “Entenda o sinal que Roxelle fez na novela ‘volta por cima’”. Esse sinal é explicado no segundo e terceiro *slide* quando abordam respectivamente o entendimento sobre a situação levantada na trama televisiva e como esse sinal surgiu e se tornou conhecido internacionalmente, principalmente durante a Pandemia da COVID-19, quando os casos de violência doméstica aumentaram significativamente. Na quarta tela, os usuários são instruídos sobre como o gesto é feito e na quinta tela o conteúdo apresenta dados que ilustram a realidade de violência contra as mulheres no Brasil. No sexto *slide*, a publicação apresenta o que diz a Lei Maria da Penha (Lei nº 11.340/2006), destacando que a violência doméstica e familiar contra a mulher é crime, para que o público que consumir esse post saiba que a lei ampara todas as mulheres nessa situação e garante o direito à proteção por meio de medidas protetivas de urgência. Por fim, no sétimo e oitavo quadro o *post* apresenta o serviço responsável por demandas de violência de gênero e convida para ação, de maneira respectiva. Em termos de engajamento, os *insights* do *post* apontaram que o conteúdo teve 1.050 curtidas, 20 comentários e 446 compartilhamentos. O alcance foi de 25.816. Assim como na segunda publicação até o momento, as impressões não foram disponibilizadas pelo Instagram. Além disso, 76 pessoas visitaram o perfil a partir do

⁹ Disponível em: <https://www.instagram.com/p/DIy0-SdPuT3/?igsh=enNuNmx4dGhqbGNu>

post, o que resultou em 5 seguidores. Isso significa que a publicação teve uma boa visibilidade.

Figura 3 - Post no Instagram sobre novela e o sinal de ajuda



Fonte: Defensoria Pública do Estado-PA

Os dados e métricas levantados a partir dessas publicações evidenciam a importância que a Comunicação Pública tem diante dos mais vulnerabilizados, e nesse caso, com as mulheres em situação de violência doméstica. O perfil da Defensoria Pública do Pará, ao empregar uma linguagem estratégica, com recursos visuais acessíveis e linguagem didáticos, a partir de pautas de interesse social, consegue não apenas informar, mas por meio da educação em direitos, engajar o público e empoderar o cidadão. Os números apontam, principalmente em compartilhamento e alcance, que os modelos de publicação da Instituição dialogam com a realidade cotidiana das pessoas, o que demonstra que a CP se adapta às necessidades sociais para facilitar o acesso à informação e à justiça. Assim, o estudo dos dados não apenas revela o desempenho do perfil, mas também aponta de que maneira a DPE-PA utiliza o Instagram como ferramenta essencial para levantar debates, ampliar a conscientização e fortalecer a garantia de direitos, especialmente em pautas sensíveis e urgentes como a violência doméstica contra mulheres.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo sobre a comunicação desempenhada pela Defensoria Pública do Pará, especialmente por meio do perfil oficial no Instagram, revela que o processo de construção da interação com o público precisa atender às demandas que constituem a base do diálogo entre o Estado e os cidadãos. Esse meio digital, que alcança milhares de brasileiros, é, por vezes, a única fonte de informação sobre direitos aos mais vulnerabilizados, em especial às mulheres em situação de violência doméstica.

No entanto, os desafios da comunicação pública na era informacional, como a desinformação e a sobrecarga de informações irrelevantes, impõem que a abordagem de conteúdos e as estratégias desenvolvidas sejam cada vez mais acessíveis e úteis, a fim de contribuir para a inclusão social e a democratização do acesso à justiça. A DPE-PA, ao se apresentar como uma Instituição dedicada aos que mais precisam, se compromete a assumir a missão de fazer com que a educação em direitos seja efetiva entre todos.

Além disso, a pesquisa destaca que o uso do Instagram, permite que as pessoas em situação de vulnerabilidade social e econômica, especialmente as mulheres, compreendam que a lei as ampara e protege. Essa mensagem, precisa, antes de tudo, ser facilitada, por meio de recursos visuais e linguagem simples, a transmissão de informações de utilidade pública, a fim de garantir um alcance efetivo que atinja os indivíduos que mais necessitam.

Por fim, o estudo confirma que a comunicação pública, quando alinhada às bases da lei, às diretrizes institucionais, aos princípios da transparência e acessibilidade, pode se tornar uma ferramenta poderosa de promoção da cidadania e dos direitos humanos. A DPE-PA, ao investir na comunicação digital, com foco em conteúdo para mulheres em situação de violência doméstica, contribui para a criação de uma sociedade de respeito, proteção e justiça para todas as mulheres.

REFERÊNCIAS

BRANDÃO, Elizabeth. Comunicação pública e interesse público: uma equação possível? In: DUARTE, Jorge (org.). **Comunicação pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2007. p. 5–12.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 5 out. 1988.

BRASIL. **Lei Complementar nº 80, de 12 de janeiro de 1994**. Organiza a Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos Territórios e prescreve normas gerais para sua organização nos Estados. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 13 jan. 1994.

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto na Constituição Federal. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 18 nov. 2011.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. 2. ed. Porto Alegre: Fabris, 2002.

CASTELLS, Manuel. **A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura. Volume 1: A Sociedade em Rede**. 9. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2002.

CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em Rede: Do Conhecimento à Ação Política**. Lisboa: Imprensa Nacional Casa da Moeda, 2005.

DUARTE, Jorge (org.). **Comunicação pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

FAUSTINO, Paulo. **Instagram Marketing - Como vender mais utilizando o Instagram e os Insta Stories**. 2021

INSTAGRAM. **Creators – Perfil do criador de conteúdo. 2025**. Disponível em: https://creators.instagram.com/profile?locale=pt_BR. Acesso em: 18 maio 2025.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. 5. ed. São Paulo: Summus, 2003.

LE MOS, André. **Cibercultura, tecnologia e vida social na cultura contemporânea**. Porto Alegre: Sulina, 2002.

LEVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999.

PARÁ (Estado). **Defensoria Pública História da Defensoria Pública do Estado do Pará: 40 anos: da luta contra a violência à promoção da cidadania / Defensoria Pública**. -- 1. ed. - Belém, PA: Ed. dos Autores, 2024.

PERUZZO, Cicilia M. K. Comunicação comunitária e educação para a cidadania. **Comunicação & Informação**, Goiânia, v. 2, n. 2, p. 205–228, 2013. DOI: 10.5216/c&i.v2i2.22855. Disponível em: <https://revistas.ufg.br/ci/article/view/22855>. Acesso em: 4 maio 2025.

RECUERO, Raquel. **Redes sociais na internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009.

ROGER, Franklin; ESTEVES, Diogo. **Princípios institucionais da Defensoria Pública**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2014.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.